

	EXPERIENCIA DEL USUARIO	Código: HMFS-PR-0004
		Versión: 04
		Fecha de Actualización: Mayo de 2026
		Elaboró: Experiencia del usuario

1. NOMBRE DEL PROCESO:

Experiencia del usuario

2. RELACION CON MAPA DE PROCESOS

TIPO DE PROCESO	ESTRATÉGICO	X	MISIONAL		APOYO		TRANSVERSAL	
------------------------	-------------	----------	----------	--	-------	--	-------------	--

3. OBJETIVO DEL PROCESO:

Gestionar las necesidades y expectativas del usuario, su familia y la comunidad en general, brindando un acompañamiento en los distintos momentos de atención, velando por el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios a través de acciones que generen una cultura de atención humana, inclusiva y de calidad.

4. ALCANCE DEL PROCESO:

Inicia con el ingreso del usuario a la ESE Hospital Marco Fidel Suarez, la identificación del usuario y su familia, y finaliza con gestión oportuna a su necesidad.

5. RESPONSABLES (perfiles de cargo) DEL PROCESO:

De la planeación: Subgerente científico, Asesor de calidad, Líder atención al Usuario.

De implementación: Atención al usuario, Personal asistencial, Personal administrativo.

De verificación: Líder de calidad, Comité de atención al usuario.

6. MATERIALES NECESARIOS

Medicamentos: No aplica

Dispositivos médicos e insumos:

- Señalización clara dentro del hospital.
- Folletos o guías de derechos y deberes del usuario.
- Formularios de sugerencias, quejas y reclamos.
- Puntos de información digital o físicos.

	EXPERIENCIA DEL USUARIO	Código: HMFS-PR-0004
		Versión: 04
		Fecha de Actualización: Mayo de 2026
		Elaboró: Experiencia del usuario

- Software de gestión.
- Canales de comunicación para asistencia (líneas telefónicas, correo institucional).
- Dispositivos electrónicos para encuestas de satisfacción
- Equipo de cómputo, Tablets, celular, códigos QR.
- Zonas de espera con acceso a información relevante (cartelera, televisión institucional)

Equipos biomédicos: No aplica

7. ENFOQUE DIFERENCIAL

La ESE Hospital Marco Fidel Suárez tiene contempladas las estrategias y actividades diferenciales para la atención de la población, teniendo en cuenta las características particulares de estas, tales como: condición física, sociocultural, creencias religiosas, identidad de género, entre otras (Ver documento HMFS-DC-0318 - Calidad- Enfoque diferencial).

8. LISTA DE SUBPROCESOS DEL PROCESO:

- Subproceso Atención al usuario
- Subproceso Gestión de la participación social
- Subproceso Humanización del servicio
- Procedimiento Gestión de la Satisfacción del Usuario y la Familia
- Procedimiento Gestión de las PQRS-F

9. CONCEPTOS GENERALES DEL PROCESO:

Buzón de sugerencias: canal de comunicación que tienen las instituciones para escuchar y comunicarse con los usuarios.

Deberes en salud: actividades, actos y circunstancias que implican una determinada obligación moral o ética.

Derechos en salud: es la facultad que tenemos de hacer una cosa, de disponer de ella ó exigir algo de una persona.

Encuesta de satisfacción: medio por el cual el usuario manifiesta su grado de satisfacción o insatisfacción por la atención recibida en la institución.

Experiencia del usuario: abarca todas las interacciones que un paciente tiene con el sistema de atención en la salud. Esto incluye atención de planes de salud, así como

	EXPERIENCIA DEL USUARIO	Código: HMFS-PR-0004
		Versión: 04
		Fecha de Actualización: Mayo de 2026
		Elaboró: Experiencia del usuario

el trato al personal médico y hospitalario. La Experiencia del Paciente incluye aspectos que los pacientes valoran cuando buscan atención médica. Por ejemplo: La obtención de citas oportunas, fácil acceso a la información y buena comunicación con los proveedores de servicio. Es decir, esta disciplina cubre aquellos aspectos que le garantizan al paciente la posibilidad de recibir atención médica de calidad.

Felicitaciones: son las manifestaciones de satisfacción o agradecimientos por los servicios ofrecidos por la Entidad o de algún funcionario de la misma.

Humanización: hace referencia al abordaje integral del ser humano, donde interactúan las dimensiones biológicas, psicológicas y conductuales. Se encuentran asociadas con las relaciones que se establecen al interior de una institución de salud, entre el paciente y el personal de la salud, administrativo y directivo.

Inclusión: es la actitud, tendencia o política de integrar a todas las personas en la sociedad, con el objetivo de que estas puedan participar y contribuir en ella y beneficiarse en este proceso.

Necesidad de información: es toda petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación, orientación o dirección que solicita el usuario.

Orientación: es la ayuda que se le brinda al usuario para la búsqueda, localización y obtención de datos, información y/o documentos en forma presencial, telefónica o electrónica, así como la información de los servicios que ofrece la institución.

Petición: es un derecho fundamental que tiene toda persona para presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado).

Queja: es la manifestación de insatisfacción respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones o de un hecho en particular.

Reclamo: es la manifestación de insatisfacción sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.

Satisfacción: es el estado de bienestar de un usuario con los servicios ofrecidos en la institución.

Sugerencia: es una recomendación o propuesta que formula un usuario para mejorar la prestación del servicio.

Lenguaje Claro y Simple: el uso de un lenguaje claro, comprensible e incluyente en los procedimientos de atención al usuario es fundamental para garantizar que todos los ciudadanos, independientemente de sus características personales, tengan acceso a la información de manera adecuada. Por lo cual la institución brinda directrices

	EXPERIENCIA DEL USUARIO	Código: HMFS-PR-0004
		Versión: 04
		Fecha de Actualización: Mayo de 2026
		Elaboró: Experiencia del usuario

claras para sus colaboradores con el fin de promover que toda la información, ya sea escrita o verbal, debe ser comunicada al usuario en un lenguaje simple y directo.

Utilizar un vocabulario accesible y evitar jerga o términos técnicos que puedan resultar confusos para personas que no tienen formación en el área específica.

10. CONDICIONES PARA INICIAR EL PROCESO	11. NORMATIVIDAD POR CUMPLIR
- Política documentada de participación social en salud - Carta de deberes y Derechos - Política de Humanización - Política de inclusión - Canales definidos (buzón de sugerencias, líneas telefónicas, página web, redes sociales, oficinas de experiencia del usuario) para la comunicación de los usuarios con la institución. - Servicios habilitados en la ESE	Institucional: Plan de desarrollo Vigente Plan Operativo Anual Plan de Gestión del Gerente Política de humanización Programa hospital humano y compasivo Política de participación social en salud Legal: Constitución Política de Colombia de 1991 Ley 100 de 1993: Establece los principios y fundamentos del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), regulando el acceso a los servicios y los derechos y deberes de los usuarios, lo que incluye la participación de los usuarios en los procesos del sistema de salud. Ley 1751 de 2015 - Ley Estatutaria en Salud: regula la calidad de los servicios de salud, la humanización de la atención y establece mecanismos de participación de los usuarios en la mejora de los servicios. Abarca también los derechos de los pacientes a presentar quejas y reclamos relacionados con la atención recibida.

	EXPERIENCIA DEL USUARIO	Código: HMFS-PR-0004
		Versión: 04
		Fecha de Actualización: Mayo de 2026
		Elaboró: Experiencia del usuario

	Resolución 2003 de 2014 - Sistema Único de Habilitación (SUH) Establece los lineamientos para la habilitación de los prestadores de servicios de salud, lo que incluye la atención a los usuarios y la gestión de las PQRS. Define los estándares de calidad que deben seguir las instituciones de salud en cuanto a la atención a los pacientes y el manejo de su experiencia. Ley 715 de 2001: por la cual se dictan normas en materias de recursos y competencias. Ley 872 de 2003: se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública. Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. Ley 1122 de 2007: Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones. Ley 1757 de 2015 - Derecho de Petición • Artículo 23: El derecho de petición establece que cualquier ciudadano tiene el derecho de presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, y que debe ser atendido por la entidad respectiva en un término máximo de 15 días hábiles. • Artículo 24: Regula la respuesta oportuna a las PQRS y establece los plazos dentro de los cuales las
--	--

	EXPERIENCIA DEL USUARIO	Código: HMFS-PR-0004
		Versión: 04
		Fecha de Actualización: Mayo de 2026
		Elaboró: Experiencia del usuario

	entidades deben responder a las peticiones de los usuarios. • Artículo 25: Establece que las entidades deben reconocer, registrar y dar seguimiento a las PQRS de manera transparente. Decreto 2309 de 2002: Por el cual se define el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Decreto 780 de 2016: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social. Resolución 3100 de 2019: Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud y se adopta el Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud Circular 009 de 1996: respuesta oportuna y coherente al usuario y su familia. Circular 008 de 2018: por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la circular 047 de 2007.
--	--

	EXPERIENCIA DEL USUARIO	Código: HMFS-PR-0004
		Versión: 04
		Fecha de Actualización: Mayo de 2026
		Elaboró: Experiencia del usuario

12. CICLO PHVA					
Proveedor (De quien recibe)	Entradas (Que insumos)	Etapas	Actividad	Salidas (Producto)	Clientes (A quien entrega)
Normatividad vigente	Documentos y registros del proceso Políticas transversales (inclusión, humanización y sostenibilidad ambiental)	P	Revisión de los programas y políticas institucionales referentes a la oficina de experiencia del usuario (PQRSF, Satisfacción el usuario, información y orientación al usuario)	Subprocesos, procedimientos, protocolos y formatos acorde a los requerimientos de norma y de la institución	Entes de control Servicios de la ESE
Normatividad vigente	Documentos y registros del proceso Políticas transversales (inclusión, humanización y sostenibilidad ambiental)	P	Identificación diaria de las solicitudes reportadas por los entes de control	Tratamiento adecuado de las PQRSF reportadas por los entes de control	Entes de control
Normatividad institucional vigente	Documentos y registros del proceso Políticas transversales (inclusión, humanización y	P	Revisión de los programas y políticas institucionales para la elaboración de los cronogramas del modelo de humanización	Subprocesos, procedimientos, protocolos y formatos acorde a los requerimientos de norma y de la institución	Servicios de la ESE

	EXPERIENCIA DEL USUARIO	Código: HMFS-PR-0004
		Versión: 04
		Fecha de Actualización: Mayo de 2026
		Elaboró: Experiencia del usuario

	sostenibilidad ambiental)				
Normatividad institucional vigente	Documentos y registros del proceso Políticas transversales (inclusión, humanización y sostenibilidad ambiental)	P	Revisión de la normatividad vigente, programas y políticas institucionales para la elaboración del plan de acción de la Política de participación social en salud.	Subprocesos, procedimientos, protocolos y formatos acorde a los requerimientos de norma y de la institución	Entes de control
Personal de la oficina de experiencia del usuario	Documentos y registros del modelo de humanización Políticas transversales (inclusión, humanización y sostenibilidad ambiental)	P	Cronograma de actividades para el desarrollo del modelo de humanización	Cumplimiento de las actividades propuestas dentro del modelo de humanización	Gestión Holística de la calidad
Normatividad vigente	Documentos de la política de participación social en salud. Registros	P	Cronograma de actividades para el desarrollo de la Política de participación social en salud	Cumplimiento de las actividades programadas dentro de la Política de Participación social en salud. Usuarios participando activamente y propiciando la	Entes de control

	EXPERIENCIA DEL USUARIO	Código: HMFS-PR-0004
		Versión: 04
		Fecha de Actualización: Mayo de 2026
		Elaboró: Experiencia del usuario

	Políticas transversales (inclusión, humanización y sostenibilidad ambiental)			defensa de los derechos a la salud	
Normatividad vigente Asociación de usuarios	Estatutos Asociación de usuarios Políticas transversales (inclusión, humanización y sostenibilidad ambiental)	P	Cronograma de reuniones con la asociación de usuarios	Cumplimiento de las actividades programadas con la asociación de usuarios	Entes de control
Normatividad vigente Servicios de la ESE	Documentos y registros de la encuesta de satisfacción Políticas transversales (inclusión, humanización y sostenibilidad ambiental)	P	Actualizar la encuesta y establecer la muestra para medir la satisfacción del usuario	Formato encuesta de satisfacción Muestra para la encuesta de satisfacción	Gestión holística de la calidad Auxiliares de la oficina de experiencia del usuario Usuarios
Usuarios	Módulo de Quejas y reclamos.	H	Recepción, gestión y respuesta oportuna las PQRSF que son recepcionadas a	Respuesta a las PQRS de los usuarios	Usuarios Servicios de la ESE.

	EXPERIENCIA DEL USUARIO	Código: HMFS-PR-0004
		Versión: 04
		Fecha de Actualización: Mayo de 2026
		Elaboró: Experiencia del usuario

	Políticas transversales (inclusión, humanización y sostenibilidad ambiental)		través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la institución para escuchar a los usuarios	Planes de mejoramiento	Gestión holística de la calidad
Entes de control Usuarios	Reclamaciones de los usuarios Módulo de quejas y reclamos Políticas transversales (inclusión, humanización y sostenibilidad ambiental)	H	Gestión y respuesta a las PQRSF reportadas por los entes de control	Respuesta oportuna a las quejas y reclamos reportadas por los entes de control	Entes de control
PQRSF	Módulo de Quejas y reclamos Políticas transversales (inclusión, humanización y sostenibilidad ambiental)	H	Seguimiento diario a las PQRSF en módulo de quejas y reclamos y notificación a responsable de la respuesta cuando se aproxima fecha de vencimiento	Formato PQRSF pendientes por respuesta	Líderes de los procesos y servicios

	EXPERIENCIA DEL USUARIO	Código: HMFS-PR-0004
		Versión: 04
		Fecha de Actualización: Mayo de 2026
		Elaboró: Experiencia del usuario

Usuarios	Solicitudes de atención de los usuarios Políticas transversales (inclusión, humanización y sostenibilidad ambiental)	H	Atención de usuarios a través de los diferentes canales habilitados por la ESE (presencial, telefónico, WhatsApp, correo electrónico, redes sociales)	Base de datos usuarios atendidos oficina de experiencia del usuario HMFS-FT-0498	Gestión holística de la calidad Entes de control
Usuarios	Formato encuesta de satisfacción Listados pacientes atendidos en los diferentes servicios Políticas transversales (inclusión, humanización y sostenibilidad ambiental)	H	Aplicar las encuestas de satisfacción	Información de la satisfacción de los usuarios con la prestación de los servicios de salud.	Entes de control Gestión holística de la calidad Control interno Servicios de la ESE.
Normatividad vigente Encuestas de satisfacción PQRSF	Fichas técnicas de indicadores Políticas transversales (inclusión, humanización y sostenibilidad ambiental)	H	Actualización mensual de la información de los indicadores de satisfacción y PQRSF y revisión de desviaciones de metas para cumplir con el mismo.	Indicadores actualizados	Gestión holística de la calidad Control interno Planeación Entes de control

	EXPERIENCIA DEL USUARIO	Código: HMFS-PR-0004
		Versión: 04
		Fecha de Actualización: Mayo de 2026
		Elaboró: Experiencia del usuario

	sostenibilidad ambiental)				
Usuarios	Formato de búsqueda activa de Experiencia del usuario aplicado en las rondas por los diferentes servicios habilitados Políticas transversales (inclusión, humanización y sostenibilidad ambiental)	H	Realizar rondas activas, para captar las necesidades de los usuarios	Intervención inmediata de las diferentes situaciones presentadas por los usuarios	Usuarios Servicios de la ESE.
Usuarios. Servicios de las ESE.	Formato evidencia socialización de Deberes y Derechos Políticas transversales (inclusión, humanización y sostenibilidad ambiental)	H	Seguimiento a la socialización de Deberes y Derechos y notificación al personal para la mejora inmediata	Derechos y deberes socializados con los usuarios	Gestión holística de la Calidad Entes de control
Usuarios	Preguntas, inquietudes	H	Atención a los requerimientos reportados por el personal que controla el ingreso a la	Intervención de las diferentes situaciones presentadas por los usuarios	Usuarios Servicios de la ESE.

	EXPERIENCIA DEL USUARIO	Código: HMFS-PR-0004
		Versión: 04
		Fecha de Actualización: Mayo de 2026
		Elaboró: Experiencia del usuario

Personal de vigilancia	información solicitada por el usuario Políticas transversales (inclusión, humanización y sostenibilidad ambiental)		ESE para el apoyo en la solución de los requerimientos de los usuarios.		
Servicios de la ESE Usuarios	Reporte del personal de los servicios y/o familiares Políticas transversales (inclusión, humanización y sostenibilidad ambiental)	H	Captar y reportar a trabajo social usuarios que fallecen y no cuentan con afiliación a servicios exequiales para tramites funerarios	Egreso oportuno y seguro de los cuerpos	Funerarias gestionadas
Modelo de Humanización	Cronograma actividades modelo de humanización Políticas transversales (inclusión, humanización y sostenibilidad ambiental)	H	Realización de actividades del modelo de humanización	Cumplimiento de las actividades programadas dentro del modelo de humanización	Gestión holística de la Calidad

	EXPERIENCIA DEL USUARIO	Código: HMFS-PR-0004
		Versión: 04
		Fecha de Actualización: Mayo de 2026
		Elaboró: Experiencia del usuario

Cronograma de actividades de Modelo de humanización	Fichas técnicas de indicadores Políticas transversales (inclusión, humanización y sostenibilidad ambiental)	H	Actualización mensual de la información de los indicadores del modelo de humanización y revisión de desviaciones de metas para cumplir con el mismo.	Indicadores actualizados	Gestión holística de la calidad Control interno Planeación Entes de control
Usuarios de Personal Experiencia del usuario	Encuestas de satisfacción Políticas transversales (inclusión, humanización y sostenibilidad ambiental)	H	Realización mensual del comité de experiencia del usuario.	Indicador proporción de usuarios que recibieron información de deberes y derechos	Control interno Planeación Entes de control
Política de Participación social en salud	Cronograma de actividades de la política de participación social en salud Políticas transversales (inclusión, humanización y sostenibilidad ambiental)	H	Realización de las actividades de la Política de participación social en salud	Cumplimiento de las actividades programadas dentro de la política de Participación Social en salud	Entes de control

	EXPERIENCIA DEL USUARIO	Código: HMFS-PR-0004
		Versión: 04
		Fecha de Actualización: Mayo de 2026
		Elaboró: Experiencia del usuario

Asociación de usuarios	Cronograma de reuniones Asociación de usuarios Políticas transversales (inclusión, humanización y sostenibilidad ambiental)	H	Acompañamiento a la asociación de usuarios	Cumplimiento de las actividades programadas con la asociación de usuarios	Entes de control
PQRSF	Información de las PQRSF almacenada en el módulo de Quejas y reclamos. Políticas transversales (inclusión, humanización y sostenibilidad ambiental)	V	Seguimiento a los indicadores de PQRSF	Indicadores de PQRSF	Gestión holística de la calidad Control interno Planeación Entes de control
Encuestas de satisfacción	Información de la satisfacción de los usuarios Políticas transversales (inclusión, humanización y sostenibilidad ambiental)	V	Seguimiento a los indicadores de satisfacción del usuario	Indicadores de satisfacción	Gestión holística de la calidad Control interno Planeación Entes de control

	EXPERIENCIA DEL USUARIO	Código: HMFS-PR-0004
		Versión: 04
		Fecha de Actualización: Mayo de 2026
		Elaboró: Experiencia del usuario

	sostenibilidad ambiental)				
Personal de experiencia del usuario Líderes de los procesos	Cronograma del modelo de atención humanizado Políticas transversales (inclusión, humanización y sostenibilidad ambiental)	V	Seguimiento al cumplimiento del cronograma del modelo de humanización	Indicador cumplimiento del cronograma de implementación del modelo de atención humanizado.	Gestión holística de la calidad Control interno Planeación
Personal de experiencia del usuario	Cronograma de la política de participación social en salud Políticas transversales (inclusión, humanización y sostenibilidad ambiental)	V	Seguimiento al cronograma de la Política de Participación social en salud	Indicador cumplimiento de la política de Participación social en salud	Gestión holística de la calidad Entes de control
Asociación de usuarios	Cronograma de reuniones de la asociación de usuarios Políticas transversales (inclusión,	V	Seguimiento al cronograma de actividades de la asociación de usuarios	Acta de evaluación de año realizada por la asociación de usuarios	Entes de control

	EXPERIENCIA DEL USUARIO	Código: HMFS-PR-0004
		Versión: 04
		Fecha de Actualización: Mayo de 2026
		Elaboró: Experiencia del usuario

	humanización y sostenibilidad ambiental)				
Usuarios	Principales causas de inconformidad captadas a través de las PQRSF y las encuestas de satisfacción Políticas transversales (inclusión, humanización y sostenibilidad ambiental)	A	Solicitud de Planes de mejoramiento a partir de las principales causas PQRSF y encuestas de satisfacción o desviaciones en los indicadores	Mejora en la calidad de los servicios prestados Satisfacción de los usuarios Humanización del servicio	Servicios de la ESE.

	EXPERIENCIA DEL USUARIO	Código: HMFS-PR-0004
		Versión: 04
		Fecha de Actualización: Mayo de 2026
		Elaboró: Experiencia del usuario

13. RIESGO DEL PROCESO:

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la política institucional de administración del riesgo, la ESE Hospital Marco Fidel Suarez dispone de la **Matriz de Riesgos Institucional**, en la cual se encuentran identificados, valorados y clasificados los riesgos asociados a cada uno de los procesos.

En dicha matriz se detallan los riesgos por proceso, junto con sus respectivas causas, consecuencias, controles establecidos y acciones de tratamiento.

Para su consulta permanente, actualización y seguimiento, se dispone del siguiente enlace institucional: [Microsoft Power BI](#)

Todos los servidores y colaboradores son responsables de conocer, aplicar y reportar oportunamente cualquier situación que pueda afectar la gestión de los riesgos en el desarrollo de sus actividades.

14. MECANISMOS DE CONTROL DEL PROCESO (Neutralización):

Campaña de sensibilización trimestral: el líder de atención al usuario coordina y ejecuta una campaña bimestral, con el apoyo del área de comunicaciones, para divulgar entre todos los colaboradores la información sobre los canales habilitados para recibir las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), incluyendo el correo electrónico específico para los entes de control.

Comunicado a empresas y entidades contratistas: el líder de atención al usuario envía un comunicado a las empresas y/o entidades con las cuales se tiene contrato, recordando el canal habilitado y el procedimiento para la recepción y gestión de las PQRS.

Gestión y envío de informes a entes de control: el líder de atención al usuario elabora una lista detallada de los informes a ser enviados a los entes de control, estableciendo fecha y hora límite para cada envío. Además, se asegura de que los informes sean completados y enviados puntualmente a los responsables correspondientes, siguiendo los plazos establecidos por la normativa vigente.

Procedimiento de apertura del buzón de PQRS: el líder de atención al usuario implementa y supervisa el procedimiento de apertura del buzón de PQRS, asegurando que todas las solicitudes sean gestionadas de acuerdo con los procedimientos establecidos, y que la información esté debidamente registrada y procesada.

Apertura y Registro de las PQRS: El personal de apoyo en atención al usuario se encarga de abrir el buzón de PQRSF de acuerdo con el procedimiento establecido,

	EXPERIENCIA DEL USUARIO	Código: HMFS-PR-0004
		Versión: 04
		Fecha de Actualización: Mayo de 2026
		Elaboró: Experiencia del usuario

completando el formato de apertura del buzón de sugerencias (HMFS-FT-0495). Posteriormente, registra la información proporcionada por el usuario en el formato de registro de comentarios (HMFS-FT-0496), asegurando la correcta clasificación de las solicitudes para su adecuada gestión.

Respuestas a PQRS:

El auxiliar de experiencia del usuario se encarga de se encarga de organizar la respuesta elaborada por el líder o responsable del proceso, y dar respuesta de manera oportuna y adecuada a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, siguiendo los protocolos establecidos y garantizando la satisfacción del usuario en cada respuesta.

15. INDICADORES DEL PROCESO:		
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	TIPO (Proceso-Resultado)
Proporción de satisfacción global de los usuarios de la ESE	Número de usuarios que respondieron "muy buena o buena" a la pregunta: ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la ESE? /Número total de usuarios que respondieron a la pregunta: ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la ESE?	Resultado
Proporción de usuarios que recomendarían el hospital	Número de usuarios que respondieron "definitivamente sí y probablemente sí" a la pregunta: ¿Recomendaría a sus familiares y amigos este hospital? /Número total de usuarios que respondieron la pregunta ¿Recomendaría a sus familiares y amigos este hospital?	Resultado

	EXPERIENCIA DEL USUARIO	Código: HMFS-PR-0004
		Versión: 04
		Fecha de Actualización: Mayo de 2026
		Elaboró: Experiencia del usuario

Oportunidad de respuesta a PQRS	Sumatoria de días (fecha de radicado PQRSF y la fecha de respuesta) /Total de PQRSF con respuesta en el período	Resultado
Índice de cumplimiento del cronograma de implementación del modelo de atención humanizado.	Número de actividades ejecutadas según cronograma de cumplimiento de implementación de Modelo de atención humanizada/Número total de actividades planeadas para el periodo	Resultado
Cumplimiento de la política de Participación social en salud	Número de actividades ejecutadas en la política de participación social en salud/Numero de actividades propuestas en la política de participación social en salud X100	Resultado
Número de solicitudes atendidas	Número de solicitudes gestionadas por mes/Número de solicitudes recibidas por mes X 100	Resultado
Proporción de usuarios que recibieron información sobre deberes y derechos	Número de usuarios que respondieron "Muy buena o buena" a la pregunta: ¿Cómo calificaría la información brindada por nuestro personal referente a sus deberes y derechos? / Número total de usuarios que respondieron la pregunta ¿Cómo calificaría la información brindada por nuestro personal referente a sus deberes y derechos?	Resultado

16. REVISION Y APROBACIÓN:

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Nombre: Alejandro Pabón Gomez	Nombre: Jaqueline Leal	Nombre: Sara Cardona
Cargo: Profesional de apoyo al proceso de experiencia del Usuario	Cargo: Subgerencia científica	Cargo: Asesora de calidad

	EXPERIENCIA DEL USUARIO	Código: HMFS-PR-0004
		Versión: 04
		Fecha de Actualización: Mayo de 2026
		Elaboró: Experiencia del usuario

17. CONTROL DE CAMBIOS:			
VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	RESPONSABLE
01	Septiembre de 2021	Actualización del proceso	Profesional de apoyo al proceso de experiencia del Usuario
02	Julio de 2023	Se corrige el nombre del subproceso Humanización del servicio y se adiciona link para consultar matriz de riesgos	Profesional de apoyo al proceso de experiencia del usuario
03	Marzo 2025	Actualización de conceptos generales, responsables, materiales, lista de subprocesos, normatividad, ciclo PHVA y mecanismo de control.	Profesional de apoyo al proceso de experiencia del usuario
04	Mayo del 2026	Se actualiza sección de Riesgos del proceso	Planeación